

**PELAKSANAAN PELAYANAN (*SERVICE EXCELLENT*) OLEH
CUSTOMER SERVICE di BANK bjb
CABANG SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH



Oleh :

ANDARINI PUSPITASARI PURNOMO
NIM : 2014110615

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Andarini Puspitasari Purnomo
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 18 Januari 1996
N.I.M : 2014110615
Program Studi : Keuangan dan Perbankan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Pelaksanaan Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Oleh
Customer Service di Bank bjb Cabang Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 19-09-2017



(Hj. Anggraeni, S.E., MSi)

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3,

Tanggal : 20-9-17



(Putri Wulanditya, SE., M.Ak., CPSAK)

THE IMPLEMENTATION OF SERVICE EXCELLENT BY CUSTOMER SERVICE AT BANK bjb SURABAYA BRANCH

ANDARINI PUSPITASARI PURNOMO

STIE PERBANAS SURABAYA

2014110615@students.perbanas.ac.id

Hj. ANGGRAENI, S.E., M.Si

STIE Perbanas Surabaya

Email : anggraeni@perbanas.ac.id

Jl. Nginden Semolo No.34-36 Surabaya

ABSTRACT

As a financial institution Bank Jabar Banten Surabaya Branch (Bjb) want to always maintain its existence, by always providing excellent service to its customers so that customers become satisfied and loyal. In order for service excellence can be implemented, of course there must be a subject or principal that can provide excellent service that becomes the main goal. The subject or actor in intent is customer service. Bank Jabar Banten Surabaya Branch (Bjb) certainly has a standard service excellence that must be applied by customer service. Therefore, the authors are interested to examine the Implement Service Excellence (Service Excellent) applied by customer service Bank Jabar Banten (bjb) Surabaya Branch using existing standards. The main problem in this research is application. Against the actual services that occurred in Bank Jabar Banten (bjb) Surabaya Branch implemented by CustomerService. The type of this research is field research (field research) by taking the research location at Bank Jabar Banten (bjb) Surabaya Branch by using qualitative approach. The data in this research consist of primary data and secondary data obtained by using interview method with customer service, documentation and observation. The results show that customer service is able to carry out the service and apply the standard set by Branch of Bank Jabar Banten (Bjb) Surabaya. Action, Attention, Appearance, Attitude, Ability (ability) that is able to satisfy and attract customers to stay loyal Bank Jabar Banten (bjb) Surabaya Branch

Keyword : Service Excellent, Customer Service, Bank Jabar Banten (bjb) Surabaya Branch

PENDAHULUAN

Dalam dunia perbankan customer service harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan yang baik. *Customer service office* yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan. Selain itu, *Customer service officer* dituntut untuk

memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah. Jika nasabah menilai dalam pelayanan tersebut baik, maka nasabah akan dapat berpikir bahwa bank tersebut juga memiliki sistem keuangan dan kinerja yang baik dalam mengelola dana. Jika nasabah tersebut merasa nyaman, maka bank tersebut akan

mendapatkan keuntungan yang cukup banyak dari nasabah tersebut.

Dengan mengenali dan mengetahui serta memahami kebutuhan dari nasabah maka pelaku bisnis dan perbankan akan tahu apa yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan yang baik dan tepat sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh para nasabah.

Pelayanan yang diberikan oleh seorang *Customer Service* yang ada di Bank Bjb Cabang Surabaya adalah pelayanan pembukaan rekening tabungan, giro, deposito, dan melayani dan mengatasi hambatan-hambatan dari nasabah. Mengadministrasikan permintaan dan pengembalian buku cek, dan bilyet giro serta surat kuasa. Memberikan informasi tentang saldo dan muatasi nasabah. Memperkenalkan produk-produk baru yang ada di bank dan memberikan pelayanan yang lain untuk diberikan kepada nasabah.

Pemilihan judul “Pelaksanaan Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Oleh *Customer Service* di Bank bjb Cabang Surabaya” karena mengingat pentingnya sebuah pelayanan prima (*Service Excellent*) yang diberikan oleh *Customer Service* kepada para nasabahnya agar untuk memperoleh kepuasan, tentang pelayanan yang diberikan.

Adapun rumusan masalah yang dibahas dalam tugas akhir, antara lain: Apa saja dan tanggung jawab serta ketentuan dan syarat sebagai *Customer Service* pada Bank bjb Cabang Surabaya, Bagaimana pentingnya peranan dan fungsi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan prima (*Service Excellent*) terhadap nasabah di Bank Bjb Cabang Surabaya, Bagaimana upaya untuk meningkatkan *service excellent* di Bank Bjb Cabang Surabaya, Bagaimana Permasalahan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan prima (*service excellent*) serta cara

menghadapi permasalahan tersebut di Bank bjb Cabang Surabaya.

Tujuan yang ingin di capai dalam pengamatan sebagai berikut: Untuk mengetahui ugas dan tanggung jawab serta ketentuan dan syarat sebagai *customer service* pada Bank Bjb Cabang Surabaya, Untuk mengetahui pentingnya peranan pelayanan prima (*service excellent*) pada *Customer service* di Bank Bjb Cabang Surabaya, Untuk mengetahui upaya untuk meningkatkan *service excellent* di Bank Bjb Cabang Surabaya, Untuk mengetahui bagaimana Permasalahan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan prima (*service excellent*) serta cara menghadapi permasalahan tersebut di Bank bjb Cabang Surabaya

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Bank

Bank merupakan suatu lembaga yang memiliki tugas menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat guna untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak. Adapun pengertian Bank menurut Kasmir (2012). “Bank yaitu lembaga keuangan yang memiliki kegiatan dalam menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan dana kembali ke masyarakat dan juga memberika jasa – jasa lainnya”. Sedangkan menurut Kesekretariatan Negara. 1998. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, “ Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/ atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Dari definisi tersebut di atas, maka dapat dijelaskan bahwa bank adalah lembaga mediator antara pihak yang kelebihan dana dan pihak yang membutuhkan dana bisa dalam bentuk simpanan, kredit atau bentuk lainnya demi

kesejahteraan hidup masyarakat dan meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.

Fungsi Utama Bank

1. Agen of Trust

Dasar utama kegiatan perbankan adalah trust atau kepercayaan, baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi oleh unsur kepercayaan.

2. Agen of Development

Tugas bank sebagai penghimpun dan penyaluran dana sangat diperlukan untuk kelancaran kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan investasi, distribusi, dan juga konsumsi barang dan jasa, mengingat semua kegiatan investasi-distribusi-konsumsi berkaitan dengan penggunaan uang.

3. Agen of Services

Di samping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa-jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa-jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. Kegiatan menghimpun dana menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok perbankan. Sedangkan kegiatan memberikan jasa-jasa bank lainnya hanyalah merupakan pendukung dari kedua kegiatan diatas.

Pengertian Pelayanan Prima (Service Excellence)

pelayanan prima (*service excellence*) adalah sebuah kepedulian oleh perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan standart dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan terhadap pelanggan agar mereka selalu puas,

sehingga mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi.

Konsep Pelayanan Prima (Service Excellence)

Berdasarkan A6 faktor pelayanan prima yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Apprance*), dan Tanggung Jawab (*Accountability*).

Pentingnya pelayanan Prima

- Pelanggan menilai efesien perusahaan melalui karyawan yang ditemui.
- Kesan pertama (*positive first impresion*) sangat penting.
- Perusahaan memiliki harapan dan standar yang tinggi daripada pekerja.
- Pelanggan percaya kepada perusahaan dan akan terus senang dilayani jika ia diperlakukan dengan baik.
- Salah satu bentuk promosi yang paling efektif dari periklanan adalah “*word of mounth*” (promosi dari mulut ke mulut). Jika pelanggan senang, dia akan memberitahukan kepada orang lain.
- Kita merasa senang dan bangga akan diri kita sendiri jika memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.
- Pelanggan mempercayakan kita sebagai sumber informasi dan bantuan utama.

Upaya Penyediaan Pelayanan Prima

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari, sebagai berikut :

- Transparasi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara serta mudah dimengerti.
- Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat atau pelanggan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Tujuan Pelayanan Prima

- a. Memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.
- b. Kemudian adanya pelayanan prima tetap menjaga dan pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya.
- c. Serta upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Ciri-ciri Pelayanan yang baik

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :

- a. **Tersedianya Karyawan yang baik**
Kenyamanannya nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai berbicara menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik.

- b. **Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik**

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan.

- c. **Bertanggung Jawab Kepada Setiap Nasabah Sejak Awal Hingga Selesai**

Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu, karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, segera mengambil alih tanggung jawabnya.

- d. **Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat**

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan nasabah.

- e. **Mampu Berkomunikasi**

Mampu berkomunikasi adalah karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah.

- f. **Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi**

Pada dasarnya, menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh

karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapa pun. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah perusahaan.

g. **Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang baik**

Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu didik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja. Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan kebutuhan nasabah secara cepat.

h. **Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah**

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan kebutuhan nasabah secara cepat.

i. **Mampu Memberikan Kepercayaan kepada Nasabah**

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan. Satu hal yang diingat bahwa meningkatkan kepercayaan lebih berat daripada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan.

Pengertian Customer Service

Pengertian *Customer Service* (Kasmir, *Etika Customer Service*, 2011:79-180) adalah setiap kegiatan yang

diperuntukkan atau ditunjukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang.

Peranan Customer Service Bank

1. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
2. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya menyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu menyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.

Fungsi Customer Service Bank

Customer service berfungsi untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *Cross Selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul. Berdasarkan fungsi tersebut di atas fungsi seorang *customer service* dapat dijabarkan lebih lanjut dalam kesehariannya sebagai karyawan Bank, yang mana fungsi-fungsi tersebut menurut (Ikatan Bank Indonesia, *Mengelola Kualitas layanan Perbankan*, 2014:65-66) adalah sebagai berikut:

1. **Front Line Officer**
Keberadaan *customer service* berada di bagian depan suatu bank, maka *customer service* menjadi cerminan penilaian bank atau buruknya pelayanan suatu bank. Pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh suatu
2. **Liason Officer**
Customer service adalah suatu aparat yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah. Orang pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu datang ke bank adalah petugas *customer service*, baik untuk meminta informasi maupun untuk melaksanakan transaksi.
3. **Pusat Informasi**

Customer service adalah satu-satunya personil yang dengan mudah dihubungi oleh nasabah pada kesempatan pertama, maka petugas customer service menjadi pusat dan narasumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank. Oleh karenanya dituntut personil yang mempunyai pengetahuan dan wawasan yang cukup baik mengenai industri perbankan.

4. Berfungsi sebagai penjual produk, dengan menjual Sales (Penjual) Customer service dapat berbagai produk yang ada pada bank, seperti berbagai jenis tabungan, giro, deposito, kredit, serta mengetahui keluhan nasabah.
5. Servicing (Pelayanan) Sesuai dengan fungsinya customer service, atas nama bank penerima dan menyambut baik kedatangan nasabah selanjutnya akan mengerjakan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya dapat dirampungkan.
6. Financial Advisor/Konsultan Dalam melayani nasabah customer service dibekali untuk pengetahuan dan wawasan yang bijak sehubungan dengan perencanaan pengelolaan keuangan nasabah.
7. Maintenance Customer Permasalahan pembinaan nasabah baru (solisitasi). Seorang petugas customer service adalah account assistant atau pembina bagi setiap account atau rekening non kredit. Hal ini merupakan perpajakan dan pengembangan fungsi kedua yaitu Liasson Officer.
8. Penanganan Masalah Unit costomer service apabila dalam operasionalnya, nasabah tidak puas, karena terdapat ketidakcocokan atau kesepakatan, komplain dan lain-lain sebagainya, maka adalah tepat apabila orang pertama yang dihubungi adalah petugas customer service. Dalam hal ini dituntut tidak saja menangani keluhan akan tetapi juga diharapkan

dapat memecahkan masalah dengan baik sebagai “troubleshooter” bank.

Tanggung jawab Customer Service

Berikut ini secara rinci tanggungjawab petugas customer service sebuah bank :

- a. Pengenalan nasabah.
- b. Pelayanan nasabah.
- c. Kerahasiaan bank dan nasabah.
- d. Keberhasilan dan kerapian ruang kerja.
- e. Keamanan alat-alat identitas customer service, yaitu User-ID, password, anak kunci cash box, dan laci.
- f. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan, berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional cabang.
- g. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

Syarat Seorang Seorang Customer service

Persyaratan yang harus dipenuhi adalah mulai dari calon karyawan melamar sebagai karyawan khususnya untuk customer service. Adapun persyaratan yang harus dipenuhi oleh seorang customer service, antara lain : (Kasmir, Etika Customer Service, 2011:193-196)

1. Persyaratan Fisik.
2. Persyaratan mental.
3. Persyaratan Kepribadian.
4. Persyaratan Social.

GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN

Sejarah Pendirian Bank bjb – 1961

Pendirian Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dilatar belakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 33 tahun 1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi yaitu NV Denis (*De Erste Nederlansche Indische Shareholding*) yang sebelumnya perusahaan tersebut bergerak di bidang bank hipotek. Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah nomor 33 tahun 1960 Pemerintah Propinsi Jawa

Barat dengan Akta Notaris Noezar nomor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan nomor 184 tanggal 13 Mei 1961 dan dikukuhkan dengan Surat Keputusan Gubernur Propinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, mendirikan PD Bank Karya Pembangunan dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari Kas Daerah sebesar Rp. 2.500.000,00.

Perubahan Badan usaha – 1978

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Barat nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang berusaha di bidang perbankan. Selanjutnya melalui Peraturan Daerah Propinsi Jawa Barat nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978, nama PD. Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat.

Peningkatan Aktivitas - 1992

Pada tahun 1992 aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi Bank Umum Devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 serta berdasarkan Perda Nomor 11 Tahun 1995 mempunyai sebutan "Bank Jabar" dengan logo baru.

Perubahan Bentuk Hukum - 1998

Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan Perda Nomor 22 Tahun 1998 dan Akta Pendirian Nomor 4 Tanggal 8 April 1999 berikut Akta Perbaikan Nomor 8 Tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Perluasan Bentuk Usaha - Dual Banking System 2000

Dalam rangka memenuhi permintaan masyarakat akan jasa layanan perbankan yang berlandaskan Syariah, maka sesuai dengan izin Bank Indonesia No. 2/ 18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, sejak tanggal 15 April 2000 Bank Jabar menjadi Bank Pembangunan Daerah pertama di Indonesia yang menjalankan dual banking system, yaitu memberikan layanan perbankan dengan sistem konvensional dan dengan sistem syariah.

Perubahan Nama dan Call Name Perseroan - 2007

Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat tanggal 3 Juli 2007 di Bogor, sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 9/63/KEP.GBI/2007 tanggal 26 November 2007 tentang Perubahan Izin Usaha Atas Nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat menjadi Izin Usaha Atas Nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten serta SK Direksi Nomor 1065/SK/DIR-PPN/2007 tanggal 29 November 2007 maka nama perseroan berubah menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten dengan sebutan (call name) Bank Jabar Banten.

Perubahan Logo & Call Name Perseroan - 2010

Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS- LB) PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat & Banten Nomor 26 tanggal 21 April 2010, sesuai dengan Surat Bank Indonesia No.12/78/APBU/Bd tanggal 30 Juni 2010 perihal Rencana Perubahan Logo serta Surat Keputusan Direksi Nomor 1337/SK/DIR-PPN/2010 tanggal 5 Juli 2010, maka perseroan telah resmi berubah menjadi bank bjb.

Sejarah Singkat Bank BJB Cabang Surabaya

Bank BJB cabang Surabaya didirikan di tahun 2008 dengan pekerja awal sekitar dua puluh orang dan berkembang sampai sekarang sekitar tujuh puluh dua orang, dipimpin pertama kali oleh Iwan Abu Bakar dan telah berganti sebanyak empat kali (Iwan Abu Bakar, Achmad Fabi, Kalmat Nehru, dan Ade Muhamad yang menjabat sekarang). Bank BJB cabang Surabaya berlokasi di jalan Raya Darmo no. 87, Surabaya. Dalam perkembangan Bank BJB di wilayah Surabaya dan sekitarnya, sekarang terdapat enam cabang lain, terbagi di tahun 2009 bertambah dua cabang di Sidoarjo dan Gresik, dan empat cabang di Pasar Atom, Perak, Tropodo, dan Bukit Darmo Golf.

Visi

Menjadi 10 Bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia.

Misi

1. Penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah.
2. Melaksanakan penempatan uang daerah.
3. Salah satu sumber pendapatan asli daerah.

Produk

Produk Bank bjb terbagi atas Consumer Banking, Micro & Small Business, Commercial Banking dan Layanan yang diklasifikasikan sebagai berikut :

CONSUMER BANKING

a. Bjb Deposito

Keuntungan :

Suku Bunga yang Kompetitif, suku bunga bjb Deposito yang kompetitif menjadikan investasi lebih cepat berkembang.

b. Bjb Giro Perorangan

Kemudahan :

1. Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan di semua Kantor Cabang Bank bjb.

2. bjb Giro dengan Cek atau Bilyet Giro, transaksi bisnis menjadi lebih mudah.
3. Kemudahan bertransaksi melalui ATM (khusus rekening bjb Giro Perorangan).
4. Tersedia pilihan rekening gabungan atau *Joint Account* (khusus rekening perorangan).

c. Bjb Kredit Guna Bhakti

bjb Kredit Guna Bhakti adalah Pembiayaan yang diberikan oleh Bank bjb untuk debitur berpenghasilan tetap yang gajinya disalurkan melalui Bank bjb atau perusahaan tempat debitur bekerja memiliki perjanjian kerjasama dengan Bank dimana sumber pengembaliannya berasal dari gaji debitur.

d. Bjb KPR

Fasilitas Kredit konsumtif yang diberikan Bank bjb kepada calon debitur perorangan untuk membeli atau memiliki Properti (Rumah Tapak/Apartemen /Rumah Toko/Rumah Kantor), baik pembelian baru (*Primary*) dari pengembang perusahaan maupun pembelian bekas (*Secondary*) dari non pengembang perusahaan.

e. Bjb Mortgage Properti

Fasilitas Kredit konsumtif yang diberikan Bank bjb kepada calon debitur perorangan selain tujuan pembelian rumah tinggal dengan agunan berupa properti atau tanah kosong/Kavling yang akan dibangun Properti (khusus fasilitas kredit Membangun).

f. Bjb Tandamata

Keuntungan dan Kemudahan :

Hanya dengan setoran awal sebesar Rp. 50.000 dapat memiliki rekening Tabungan bjb Tandamata , pembukaan rekening penyetoran maupun penarikan dana tabungan dapat dilakukan

diseluruh cabang Bank bjb di seluruh Indonesia, mendapatkan kartu ATM bank bjb yang berfungsi sebagai kartu ATM dan kartu debit yang dapat digunakan untuk berbelanja dan pembayaran lainnya. Bebas biaya transaksi tarik tunai diseluruh ATM bank bjb, ATM Bersama dan Prima. Dapat bertransaksi di 742 ATM bank bjb, 26.000 ATM Bersama, 31.700 ATM Prima di seluruh Indonesia. Tabungan bjb Tandamata diikutsertakan dalam program undian berhadiah “Petik hadiah Bank bjb”.

g. Bjb Tandamata Berjangka

Tabungan dengan setoran wajib bulanan yang memberikan ekstra perlindungan Asuransi.

Keuntungan :

Kebebasan menentukan setoran bulanan mulai Rp. 100.000 dan maksimal Rp. 5.000.000 dengan kelipatan Rp. 50.000.jangka waktu yang fleksibel (1 tahun s/d 10 tahun). Perlindungan Asuransi gratis (bank bjb bekerjasama dengan Asuransi Cigna). Suku bunga 3,5% p.a. Hadiah langsung.

h. Bjb Tandamata Gold

Keuntungan dan kemudahan

Hanya dengan setoran awal sebesar Rp. 500.000 dapat memiliki rekening Tabungan bjb Tandamata Gold dengan tingkat suku bunga premium.Gratis perlindungan asuransi jiwa untuk saldo tertentu. Pembukaan rekening, penyetoran maupun penarikan dana tabungan dapat dilakukan di seluruh Cabang bank bjb di seluruh Indonesia, mendapatkan kartu ATM bank bjb yang berfungsi sebagai kartu ATM dan kartu debit yang dapat digunakan untuk berbelanja dan pembayaran lainnya. Bebas biaya transaksi Tarik tunai di seluruh ATM bank bjb, ATM Bersama dan Prima. Dapat bertransaksi di 742 ATM bank bjb, 26.000 ATM Bersama, 31.700 ATM Prima di seluruh Indonesia. Tabungan bjb Tandamata

Gold di ikutsertakan dalam program undian berhadiah “Petik Hadiah Bank bjb” secara rutin dengan memberikan hadiah terbesar.

i. Bjb Tandamata Purnabakti

Tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah pensiunan dalam mata uang IDR yang dipergunakan sebagai media penerimaan untuk pembayaran pensiunan PT. Taspen.

PEMBAHASAN

Persyaratan Menjadi *Customer Service* di Bank bjb Cabang Surabaya

Untuk menjadi *Customer Service* tentunya ada beberapa persyaratan yang harus terpenuhi, berikut ini adalah persyaratan untuk dapat menjadi *customer service* di bank bjb Cabang darmo :

1. Pendidikan minimal D3
2. IPK Minimal 2.75
3. Usia Maksimal :
 - a. 23 Tahun : bagi untuk D3
 - b. 25 Tahun : bagi untuk S1
4. Berpenampilan menarik dengan tinggi & berat badan proporsional :
 - a. Pria : Tinggi badan minimal 170 cm
 - b. Wanita: Tinggi badan minimal 160 cm
5. Sehat secara jasmani dan rohani dan bebas dari pengaruh narkoba dan zat adiktif lainnya.
6. Memiliki Interpersonal, Komunikasi dan Kemampuan Organisasi yang baik.
- 7.

Tanggung Jawab *Customer Service* Bank bjb Cabang Surabaya

PEMBUAAAN REKENING GIRO

Melayani dan membantu nasabah yang hendak membuka rekening giro. Adapapun persyaratan pembukaan rekening giro :

Perorangan :

- a. Setoran awal Rp 1.000.000,-

- b. Saldo minimum Rp 50.000,-
- c. Biaya administrasi Rp 10.000,-
- d. 17 tahun keatas atau sudah menikah
- e. Mengisi dan mendatangi formulir pembukaan rekening beserta dokumen pendukungnya.
- f. Menyerahkan fotocopy identitas dari (KTP/Paspor dan KIMS/KITAS), dan NPWP.
- g. 1 lembar pas foto 4x6.
- h. Dikenakan biaya administrasi bulanan.
- i. Tidak termasuk daftar hitam BI

Perusahaan :

- a. Mengisi dan mendatangi formulir permohonan beserta pendukungnya.
- b. Menyetujui dan menandatangani di atas materai "Syarat-syarat dan Ketentuan Umum Rekening GIRO".
- c. Menyertakan surat kuasa dan surat persyaratan bila diperlukan.
- d. Menyerahkan copy identitas diri (KTP/KITAS/PASPOR).
- e. Menyerahkan copy NPWP.
- f. Menyerahkan Surat Penunjukan Penunjukan Pejabat yang akan berhubungan dengan baik.
- g. Menyerah copy Akte pendirian Perusahaan dan Anggaran Dasar yang terakhir serta perubahannya.
- h. Contoh Cap/Stempel Perusahaan.
- i. Surat referensi.
- j. Tidak termasuk dalam Daftar Hitam Nasional Indonesia (DHNI).

PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN

Melayani dan membantu nasabah yang hendak membuka rekening tabungan.

Adapun persyaratan pembukaan rekening tabungan :

1. 17 tahun keatas atau telah menikah.
2. Mengisi Formulir Permohonan.
3. Menyerahkan Copy Identitas Diri (KTP/KITAS/PASPOR).
4. Menyerahkan copy NPWP (Bagi yang memiliki).
5. 1 lembar pas foto 4x6.

6. Dikenakan biaya administrasi bulanan
7. Setoran awal Rp 50.000,-
8. Saldo minimum Rp 25.000,-
9. Biaya administrasi Rp 2.500,-
10. Biaya penutupan Rp 15.000,-
11. Biaya rekening pasif tidak ada .
12. Diperuntukan bagi nasabah perorangan dan Non perorangan.

PEMBUKAAN REKENING DEPOSITO

Melayani dan membantu nasabah dalam membuka atau mencairkan deposito. Adapun persyaratan pembukaan rekening deposito.

Fitur bjb Deposito :

1. Minimpal penempatan Rp 2.500.000,-
2. Tidak ada batasan kelipatan.
3. Jangka waktu 1,3,6,12 dan 24 bulan.
4. Fasilitas bunga masuk pokok .
5. Fasilitas ARO (automatic Rollover).
6. Diperuntukan bagi semua kalangan (Perorangan dan Non perorangan).

Perorangan :

1. Warga Negara Indonesia.
2. Membawa KTP/SIM/Paspor asli.
3. Warga Negara Asing : membawa Paspor dan KIMS/KITAS (kartu ijin Menetap sementara / Kartu ijin tinggal sementara.

Perusahaan :

1. KTP/SIM/Paspor pejabat yang berwenang.
2. SIUP, NPWP, AKTE Pendirian Perusahaan dan perubahannya yang terakhir.
3. Biaya materai pada saat pembukaan dan pencairan deposito sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Bunga dikenakan pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

Tanggung Jawab Customer Service Bank bjb Cabang Surabaya

- A. Memberikan informasi dan pelayanan terbaik kepada nasabah terkait dengan

berbagai produk yang ditawarkan oleh bank.

- B. Menjaga hubungan baik dengan nasabah dan agar nasabah menjadi loyal dan setia pada bank tersebut.
- C. Customer service harus bertanggung jawab pada pelayanan dan kepuasan terhadap nasabahnya.
- D. Harus tanggap dan cepat mengatasi keluhan nasabah.

Pentingnya peranan dan fungsi customer service dalam meningkatkan pelayanan prima (service Excelent) terhadap nasabah di Bank bjb Cabang Surabaya

Seorang customer service memiliki peran yang penting bagi perusahaan untuk mempertahankan loyalitas ataupun kesetiaan melayani nasabah bank bjb cabang surabaya. Maka seorang customer service harus dibekali dengan keahlian untuk menunjang pelayanan prima (service excellent) sebagai memberikan kesan yang baik kepada nasabah dan dapat mewujudkan rasa kepercayaan nasabah sehingga mereka akan merasakan puas terhadap pelayanan customer service tersebut, melalui tangan customer service dapat memberikan persepsi yang positif kepada nasabah dalam melalui customer service, sebuah bank dapat mengetahui apa yang menjadi ekspektasi pada nasabah.

Hal ini akan meningkatkan rasa kepuasan nasabah kepada customer service karena nasabah merasa bahwa kepentingannya dilaksanakan dengan baik dan penuh rasa tanggung jawab. Oleh karena itu, pemberian maupun nasabah, customer service harus mampu memberikan pelayanan prima (service excellent) agar nasabah senantiasa puas dan tetap percaya kepada bank sehingga bank akan terus mampu kegiatan operasionalnya dengan baik.

Peran customer service dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah merupakan kunci sukses dan dasar untuk mengembangkan bank.

Fungsi Customer Service dalam meningkatkan pelayanan prima (service excellent) terhadap nasabah di Bank bjb Cabang Surabaya

Fungsi customer service meningkatkan pelayanan prima (service excellent) terhadap nasabah di Bank bjb Cabang Surabaya :

1. Customer service tetap menjaga nasabah agar tetap setia terhadap Bank bjb Cabang Surabaya.
2. Membantu menghadapi masalah yang dihadapi oleh nasabah yang berkaitan tentang produk pada Bank bjb Cabang Surabaya.
3. Memberikan informasi mengenai Bank bjb Cabang Surabaya.
4. Memberikan pelayanan prima (service excellent) dengan baik kepada nasabah yang baru mau pun nasabah lama.
5. Mengetahui semua produk dan jasa yang dimiliki oleh Bank bjb Cabang Surabaya.
6. Customer service harus update tentang produk knowledge.
7. Membantu nasabah dalam pembukaan buku tabungan, giro, maupun deposito.

Jadi kesimpulannya, bahwa fungsi seorang customer service pada Bank bjb Cabang Surabaya sangat penting karena customer service harus mengerti segala jenis dari produk dan jasa perbankan. Jika seorang customer service tidak menguasai segala jenis produk dan jasa perbankan maka customer service tidak bisa menarik atau mengambil nasabah. Peran dan fungsi customer service sangatlah berpengaruh terhadap perkembangan Bank bjb Cabang Surabaya.

Upaya meningkatkan service excellent di Bank bjb Cabang Surabaya

Upaya dari bank dalam meningkatkan karyawan agar dapat memberikan pelayanan prima (service excellent) terhadap nasabah, yaitu :

1. Usaha pembinaan pendidikan dan pelatihan (training) karyawan dalam

rangka agar mengerti dan hafal jenis-jenis produk dan jasa yang ada pada Bank bjb Cabang Surabaya.

2. Tunjangan Penampilan

Bank bjb Cabang Surabaya memberikan tunjangan penampilan berupa seragam agar terlihat menarik dan kompak. Karena penampilan yang menarik dan kompak juga mempengaruhi niat nasabah. Jadi tidak hanya dari pelayanannya tetapi ke kompakannya karyawannya juga berpengaruh terhadap minat nasabah untuk memilih bank tersebut.

3. Diberikan target pencapaian pembukaan rekening , kartu kredit, dan pembuatan kartu ATM yang berjumlah Rp 125.000.000. untuk memacu kerja customer service dalam memasarkan produk yang ada di Bank bjb Cabang Surabaya sehingga customer service tidak berkerja asal-asalan.

Jadi upaya bank dalam menunjang kualitas Bank bjb Cabang Surabaya melalui karyawan tersebut. Salah satunya yaitu memberikan jadwal roleplay . Roleplay adalah dimana jenis pelatihan yang di berikan karyawan tersebut untuk memyamar menjadi nasabah dengan memberikan segala keluhan. Dengan begitu, dapat dilihat bagaimana karyawan atau seorang customer service dalam melayani nasabah. Maka pihak bank yang menjadi nasabah akan menilai bagaimana sikap atau perilaku dari customer service. Jika perilaku tersebut tidak baik maka karyawan tersebut akan diberikan pelatihan bagaimana cara melayani nasabah dengan baik. Upaya tersebut akan menunjang kuliatas dari tiap-tiap nasabah. Dan upaya tersebut akan meningkatkan kuliatas dari Bank bjb Cabang Surabaya.

Jadi upaya bank dalam menunjang kualitas Bank bjb Cabang Surabaya melalui karyawan tersebut.

Salah satunya yaitu memberikan jadwal roleplay . Roleplay adalah dimana jenis pelatihan yang di berikan karyawan tersebut untuk memyamar menjadi nasabah dengan memberikan segala keluhan. Dengan begitu, dapat dilihat bagaimana karyawan atau seorang customer service dalam melayani nasabah. Maka pihak bank yang menjadi nasabah akan menilai bagaimana sikap atau perilaku dari customer service. Jika perilaku tersebut tidak baik maka karyawan tersebut akan diberikan pelatihan bagaimana cara melayani nasabah dengan baik. Upaya tersebut akan menunjang kuliatas dari tiap-tiap nasabah. Dan upaya tersebut akan meningkatkan kuliatas dari Bank bjb Cabang Surabaya.

Permasalahan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan prima (service excellent) serta cara menghadapi permasalahan tersebut di Bank bjb Cabang Surabaya

Permasalahan dalam memberikan Service Excellent di Bank bjb Cabang Surabaya

Dalam memberikan pelayanan prima customer service di Bank bjb Cabang Surabaya memiliki beberapa permasalahan, yaitu :

1. Pada saat melakukan handling nasabah customer service menerima telepon.

Cara menghadapi permasalahan dalam memberikan service excellent di Bank bjb Cabang Surabaya

1. Penyelesaian untuk hambatan tersebut, terlihat dari adanya standart operasional procedure bank mengenai penerimaan telepon di customer service, yaitu customer service harus meminta izin terlebih dahulu kepada nasabah sebelum menerima telepon.

Jadi kesimpulannya hambatan yang dialami oleh customer service yang

didapat juga tergantung pada customer service itu sendiri, seorang customer service harus menyikapi bagaimana harus melayani nasabah dan bagaimana harus menjaga cara berbicara sikapnya. Customer service juga harus menjaga hubungan baik dengan nasabah agar nasabah menjadi lebih merasa nyaman dan menjadi setia terhadap Bank bjb Cabang Surabaya karena jika tidak nasabah tersebut merasakan nyaman dengan pelayanan customer service dengan baik maka, nasabah tersebut akan setia pada bank yang memberikan pelayanannya dengan baik. Jika nasabah tersebut setia maka nasabah juga akan loyal terhadap bank tersebut.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab IV sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dilakukan di Bank bjb Cabang Surabaya maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Persyaratan menjadi seorang customer service di Bank bjb cabang Surabaya yaitu pendidikan minimal diploma (D3), memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik ,berpenampilan menarik,serta sehat jasmani dan rohani.
2. Seorang customer service di Bank bjb Cabang Surabaya memiliki tugas harian dan mingguan, bulanan dan insidentil yang memiliki fungsi sebagai penerima tamu , help desk bagi nasabah sales perusahaan dan perhubungan antara perusahaan dengan nasabah untuk meningkatkan service excellent peran customer service sangat penting yakni untuk mempertahankan nasabah agar tetap loyal kepada perusahaan dengan cara membina hubungan baik kepada nasabah serta mampu memikat nasabah baru dengan memperkenalkan produk dan layanan bank dengan baik sehingga nasabah akan tertarik untuk menjadi nasabah Bank bjb Cabang Surabaya.
3. Pelayanan prima (service excellence) adalah sebuah kepedulian oleh

perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan standart dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan terhadap pelanggan agar mereka selalu puas, sehingga mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi.

4. service excellent merupakan hal yang harus diperhatikan dengan baik karena pelayanan prima yang diberikan kepada nasabah adalah gerbang utama untuk mampu mempertahankan loyalitas nasabah kepada bank dan menarik nasabah baru. Bank bjb Cabang Surabaya memiliki konsep service excellent yaitu tata cara dalam melayani tamu baik dalam menghadapi berbagai jenis karakter nasabah dan cara menghadapi permasalahan dengan nasabah, yang kedua yaitu etika dalam berpenampilan dengan menciptakan kinerja yang beretika pada karyawan dan menumbuhkan mental yang baik dengan memperhatikan sikap sopan, mandiri, dewasa, disiplin, saling menghargai, sabar dan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi. Selanjutnya konsep dalam etika dalam berbicara dan bertelepon, komunikasi yang baik dengan nasabah merupakan ujung tombak dalam memberikan pelayanan prima karena dengan komunikasi, bank mampu mengetahui kebutuhan nasabah. jika kebutuhan nasabah dapat terpenuhi dengan baik maka bank akan mampu memberikan pelayanan kepada nasabah.
5. Dengan memiliki konsep yang baik Bank bjb Cabang Surabaya mampu menerapkan service excellent yang baik kepada nasabanya. Ini dapat terlihat dari keseharian karyawannya terutama customer service dalam melayani nasabah yaitu dengan menyambut nasabah yang datang dengan hangat, tidak lupa mengucapkan salam, memperhatikan kerapian pakaian,

- menguasai pengetahuan produk dan layanan bank, bersemangat dalam bekerja, fokus dengan menjaga kontak pandang dengan nasabah, serta memiliki sikap yang tenang dalam melayani dan menghadapi berbagai permasalahan tidak hanya sikap dalam melayani nasabah langsung dalam melayani nasabah via telepon juga sangat diperhatikan oleh Bank bjb Cabang Surabaya yaitu dengan tidak memberikan telepon berdering lebih 2-3 kali, menanyakan identitas nasabah, mencatat informasi atau permintaan dari nasabah yang kemudian diulang dan disimpulkan lagi ke nasabah, memberi tahu waktu konfirmasi, dan terakhir mengucapkan salam kembali.
6. Bank bjb Cabang Surabaya memiliki upaya dalam meningkatkan pelayanan ke nasabah yaitu dengan mengadakan pelatihan di kantor pusat tiga kali dalam setahun. Dengan adanya pelatihan tersebut mampu menciptakan sesuai dengan konsep yang telah ditetapkan sehingga pelayanan akan berjalan dengan baik dan terus mengalami peningkatan guna memberikan kepuasan kepada nasabah.
 7. Hambatan yang dihadapi seorang customer service di Bank bjb Cabang Surabaya, dalam memberikan service excellent yaitu dalam melayani nasabah usia lanjut atau nasabah pensiunan karena kurang mampu mengungkapkan kebutuhannya sehingga membutuhkan kesabaran yang ekstra dalam melayani. Hambatan selanjutnya yaitu dalam menghadapi nasabah prima yang memiliki banyak kemauan dan menginginkan pelayanan yang cepat, solusi untuk menghadapi permasalahan ini yaitu dengan terus membina hubungan yang baik dengan nasabah dan memberikan perhatian lebih sehingga nasabah akan merasakan puas karena merasa dihormati kepentingannya telah dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, Adapun saran Bank bjb Cabang Surabaya, yaitu :

1. Hendaknya Bank bjb Cabang Surabaya memastikan jaringan yang tersedia supaya tidak menghambat kinerja seorang *Customer Service*.
2. Hendaknya di bagian customer service diberikan kotak penilaian dan saran maupun kritik-kritik untuk nasabah supaya customer service dapat mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah cukup maksimal atau belum serta sebagai sarana untuk intropeksi diri agar dapat lebih meningkatkan kinerjanya.

Implementasi

Sikap yang ditunjukkan oleh customer service di Bank Bjb Cabang Surabaya jika dilihat memang tidak kaku, customer service selalu ramah kepada siapa saja baik nasabah yang lama maupun baru. Baik nasabah yang sudah kenal maupun yang belum kenal. Dan customer service tidak segan di ajak diskusi mengenai hal apa saja pada saat tidak ada pekerjaan, tentunya selama diskusi tersebut masih dalam batas pekerjaan maupun kegiatan-kegiatan lain. Namun pada poin menyebutkan nama diri (customer service), mempersilahkan nasabah duduk dan menyampaikan keinginan untuk membantu terkadang tidak disampaikan oleh customer service. Hal tersebut terjadi karena, sebelum customer service menawarkan bantuan terkadang nasabah sudah mendahului menyampaikan kepada customer service tentang kebutuhannya datang ke Bank Bjb misalnya untuk mengajukan pembiayaan, atau untuk memperbarui buku tabungan dan kebutuhan lain. Faktor lain disebabkan karena jarak tempat tunggu nasabah dengan meja customer service hanya

berjarak tiga langkah sehingga pergantian nasabah pertama ke nasabah selanjutnya, customer service tidak dapat memberikan sapaan dengan berdiri. Kekurangan lain akibat terlalu dekat jarak antara tempat tunggu nasabah dengan meja customer service sehingga semua pembicaraan nasabah dan customer service bisa didengar oleh nasabah lain, oleh karena itu privasi nasabah tidak bisa dijaga oleh Bank Bjb. Kemudian pada saat menerima telepon, bahasa yang digunakan adalah Bahasa Indonesia tapi jika lawan bicara berbicara dengan Bahasa Jawa maka customer service wajib beralih ke Bahasa Jawa.

DAFTAR PUSTAKA

- Bintoro Tjokroamudjoyo, 2011. “*pembiayaan pembangunan daerah*” . Jakarta : PT. Gramedia
- Daryanto dan Setyabudi, 2014. “*Pelayanan Prima*”. Jakarta : PT. Gava Media
- Febyanti Purti, 2014. Skripsi, Pemberian Izin oleh Kepolisian di Kota Bandar Lampung, Universitas Lampung
- Judiari, Josina, 2010. Psikologi Konsumen, Buku Ajar (tidak dipublikasikan)
- Ikatan Bankir Indonesia, 2014. “*Mengeolah Kualitas Layanan Perbankan*” . jakarat : PT. Gramedia
- Kasmir, 2011. “*Etika Customer Service*”. Jakarta : RajaGrafindo
- Kasmir, 2012. “*Bank dan Keuangan*” . Jakarta : RajaGrafindo Pres
- Majid, 2011. “*Perencanaan Pembelajaran Mengembangkan Standar*” . Bandung : Alfabeta
- M.Nur Rianto Al Arif, 2010. “*Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*” . Bandung : Era Intermedika
- Rahmayanty, 2013. “*Manajemen Pelayanan Prima*” . Yogyakarta : Graha Ilmu
- Rahmayanty, 2013. “*Strategi Peningkatan Retribusi (Jasa) Pasar Niaga Daya di Kota Makasar*” . Yogyakarta : Graha Ilmu
- Undang-undang Perbankan No 10 tahun 1998 , Tentang Perbankan
- Wahjono. 2010. “*Manajemen Pemasaran Bank*” . Yogyakarta : Graha Ilmu
www.bjb.co.id